

**GAMBARAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP
RSUD SULTANSYARIF MOHAMAD ALKADRIE
KOTA PONTIANAK**

EKA FEBRIANI

I32111019

NASKAH PUBLIKASI



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2015**

**GAMBARAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DAN TINGKAT KEPUASAN
PASIENT DI RUANG RAWAT INAP RSUD SULTAN
SYARIF MOHAMAD ALKADRIE KOTA PONTIANAK**

Eka Febriani¹, Ernawati², Hendra³

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, ²Staf Pengajar Program Studi Ilmu Keperawatan

**Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Tanjungpura Pontianak**

ABSTRAK

Latar Belakang : Komunikasi merupakan proses kompleks yang melibatkan perilaku yang digunakan untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya. Komunikasi yang digunakan oleh perawat bersifat terapeutik yaitu komunikasi yang direncanakan dan dilakukan bertujuan untuk membantu menyembuhkan dan pemulihan pasien. Seorang perawat yang memiliki komunikasi yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan meningkatkan citra diri profesi keperawatan.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015.

Metodologi Penelitian : Desain penelitian ini survey analitik dengan rancangan cross sectional. Sampel penelitian ini berjumlah 43 responden pasien dan 30 responden perawat. Alat ukur yang digunakan adalah kuisioner. Analisis statistik yang digunakan analisis univariat.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan penerapan komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohammad Alkadrie Kota Pontianak sudah baik. Komunikasi terapeutik didapatkan hasil 83,3% dan kepuasan pasien 81,4%.

Kesimpulan : Gambaran komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien sudah baik.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan pasien

**DESCRIPTIVE OF COMMUNICATION THERAPEUTIC NURSE AND PATIENT SATISFACTION IN
THE INPATIENT HOSPITAL SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE PONTIANAK CITY**

ABSTRACT

Background: Communication is a complex process that involves behavior that is used to connect with others and the world around it. Communication used by nurses to be therapeutic, namely communication planned and carried out aiming to help heal and restore patients. A nurse who has good communication can affect the level of patient satisfaction with health services and improve the self-image of the nursing profession.

Objective: This study aimed to determine the relationship of therapeutic communication nurse to patient satisfaction in inpatient hospital room Mohamad Sultan Syarif Alkadrie Pontianak City in 2015.

Methodology: This study design analytic survey with cross sectional design. The research sample of 43 respondents 30 respondents patient and nurse. Measuring instruments used were questionnaires. Statistical analysis used univariat analysis.

Results: The results showed the application of therapeutic communication nurse and patient satisfaction levels in patient hospitals room Sultan Sharif Mohammad Alkadrie Ponanak is good. Therapeutic Communication showed 83.3% and 81.4% patient satisfaction.

Conclusion: Descriptive of therapeutic communication and patient satisfaction level is good.

Keywords: Therapeutic Communication, Patient satisfaction

PENDAHULUAN

Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan interpersonal yaitu keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien (Potter & Perry, 2010). Perawat sebagai tenaga yang profesional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhan dasar yang holistik. Untuk menjalankan perannya dengan baik, perawat perlu memiliki keterampilan dalam mengklarifikasi nilai, konseling dan komunikasi (Hamid, 2009).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya (Kotler, 2000). Kepuasan klien adalah suatu tingkat perasaan klien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah klien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Imbalo, 2006). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak

saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Muhit, 2009).

Peneliti melakukan studi pendahuluan di ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap 4 pasien didapatkan hasil 2 orang pasien mengatakan puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh perawat sedangkan 2 orang lainnya mengatakan tidak puas dengan komunikasi yang dilakukan perawat dan cara penyampaian informasi.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah peneliti mengangkat penelitian bagaimana gambaran komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan *cross sectional* karena dilakukan satu kali pengamatan selama penelitian (Notoatmodjo, 2005). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini *Simple Random Sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian penelitian ini pasien rawat inap lebih dari 24 jam, pasien usia >15 tahun, pasien yang bersedia menjadi responden, bisa membaca dan menulis. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini pasien yang dirawat lebih dari 24 jam yang mengalami penurunan kesadaran baik pengaruh obat-obatan maupun penyakit, pasien yang akan dirujuk sedangkan Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah perawat yang bekerja di ruang keperawatan dan bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah perawat yang sedang cuti.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pasien. Instrumen penelitian ini menggunakan data demografi dan 2 kuisisioner yaitu kuisisioner komunikasi terapeutik dan kuisisioner kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan di ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak pada tanggal 30 April 2015 hingga 2 Mei 2015.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak dengan jumlah sampel 43 responden pasien dan 30 responden perawat.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Perawat

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persen (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	9	30%
Perempuan	21	70%
Usia		
17-25	9	30%
26-35	19	63,3%
36-45	2	6,7%
Pendidikan		
S1	15	50%
D3	14	46,7%
SPK	1	3,3%

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah responden perawat terbanyak adalah perempuan dengan 21 (70%) responden. Menurut usia perawat terbanyak usia 26-35 tahun dengan 19 (63,3%) responden sedangkan menurut pendidikan terbanyak yaitu perawat dengan pendidikan S1 sebanyak 15 (50%).

Tabel 4.2 Komunikasi Terapeutik

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persen (%)
Komunikasi Terapeutik		
Baik	25	83,3%
Kurang Baik	5	16,7%

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil penerapan komunikasi terapeutik baik 25 (83,3%) responden dan kurang baik 5 (16,7%) responden.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden dan Komunikasi Terapeutik

Karakteristik Responden	Komunikasi Terapeutik	
	Baik	Kurang Baik
Jenis Kelamin		
Laki-laki	9 (30%)	0 (0%)
Perempuan	16 (53,3%)	5 (16,7%)
Usia		
17-25	6 (20%)	3 (10%)
26-35	18 (60%)	1(3,3%)
36-45	1 (3,3%)	1 (3,3%)
Pendidikan		
S1	11 (36,7%)	3(10%)
D3	13(43,3%)	2(6,7%)
SPK	1 (3,3%)	0 (0%)

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan bahwa perawat perempuan dengan penerapan komunikasi baik dengan jumlah 16 (53,3%) responden. Usia perawat antara 26-35 tahun komunikasi terapeutik baik sebanyak 18 (60%) responden perawat, sedangkan berdasarkan pendidikan perawat dengan pendidikan D3 penerapan komunikasi baik terdapat 13 (43,3%) responden.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pasien

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persen (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	19	44,2%
Perempuan	24	55,8%
Usia		
< 36	14	32,6%
36-65	18	41,9%
>65	11	25,6%
Pendidikan		
Tidak Sekolah	3	7,0%
SD	20	46,5%
SMP	8	18,6%
SMA	7	16,3%

Perguruan Tinggi	5	11,6%
------------------	---	-------

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa jumlah responden pasien terbanyak adalah perempuan dengan 24 (55,8%) responden. Menurut usia perawat terbanyak usia 36-65 tahun dengan 18 (41,9%) responden sedangkan menurut pendidikan terbanyak yaitu pasien dengan pendidikan SD sebanyak 20 (46,5%).

Tabel 4.5 Kepuasan Pasien

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persen (%)
Kepuasan Pasien		
Puas	35	81,4%
Tidak Puas	8	18,6%

Berdasarkan tabel 4.5 kepuasan pasien di ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak pasien yang merasa puas terdapat 35 (81,4%) responden sedangkan yang tidak puas 8 (18,6%) responden.

Tabel 4.6 Karakteristik Responden dan Kepuasan Pasien

Karakteristik Responden	Kepuasan Pasien	
	Puas	Kurang Puas
Jenis Kelamin		
Laki-laki	16 (37,2%)	3 (7%)
Perempuan	19 (44,2%)	5 (11,6%)
Usia		
<36	12 (27,9%)	2 (4,7%)
36-65	14 (32,6%)	4 (9,3%)
>65	9 (20,9%)	2 (4,7%)
Pendidikan		
Tidak Sekolah	2 (4,7%)	1 (2,3%)
SD	15 (34,9%)	5 (11,6%)
SMP	8 (18,6%)	0 (0%)
SMA	6 (14%)	1 (2,3%)
Perguruan Tinggi	4 (9,3%)	1 (2,3%)

Berdasarkan tabel 4.5 didapatkan hasil pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih puas terdapat 19 (44,2%) responden. Berdasarkan usia 36-65 tahun pasien lebih merasa puas dengan jumlah 14 (34,9%) responden sedangkan berdasarkan tingkat pendidikan SD lebih merasa puas terdapat 15 (34,9%) responden pasien.

PEMBAHASAN

Komunikasi yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian didapatkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat sudah baik, dengan tingkat kepuasan yang signifikan.

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan faktor yang mempengaruhi penilaian terhadap pelayanan kesehatan, menurut Potter & Perry (2005) jenis kelamin mempengaruhi proses komunikasi dan interaksi seseorang, laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan dalam berkomunikasi, serta menafsirkan pesan yang diterimanya. Hasil dari penelitian ini didapatkan responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Menurut Addani (2008) menyatakan angka morbiditas perempuan lebih tinggi

dibandingkan laki-laki dikarenakan perempuan sering mengalami keluhan penyakit dibanding laki-laki.

2. Usia

Menurut Potter & Perry (2005) jumlah kelompok diusia lansia meningkat drastis, sehingga banyak pasien usia lansia yang dirawat dirumah sakit. Profesional kesehatan lebih banyak meluangkan waktu dengan usia > 50 tahun dalam perawatan kesehatan, karena itu mereka harus berfokus untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhannya. Menurut penelitian yang dilakukan Anoraga (2009) ada kecenderungan konsumen yang lebih tua lebih merasa puas dari konsumen yang berumur relatif lebih muda. Hal ini diasumsikan bahwa konsumen yang lebih tua telah berpengalaman sehingga mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya, sedangkan konsumen usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang pelayanan yang diharapkan, sehingga apabila harapannya dengan kenyataan tidak seimbang dapat

menyebabkan ketidakpuasan. Pada penelitian ini didapatkan bahwa banyak pasien yang dirawat dengan usia dewasa akhir dan lansia akhir.

3. Pendidikan

Menurut Potter & Perry (2005) pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan baik, sehingga pesan yang disampaikan menjadi tidak jelas. Pada saat perawat berhadapan dengan klien dapat menggunakan kata-kata yang sederhana sehingga mudah di mengerti. Menurut Hanafi dan Richar (2012) pengetahuan sangat mempengaruhi seseorang dalam berkomunikasi. Tingkat pengetahuan berkaitan erat dengan tingkat pendidikan seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan semakin mudah dalam menerima dan mengolah pesan yang diterima, sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik dan efektif.

4. Komunikasi Terapeutik

Menurut Potter & Perry (2005) dalam berkomunikasi antara klien dan perawat membentuk

suatu hubungan terapeutik, hubungan saling percaya, dan memudahkan perawat untuk mengambil keputusan dalam mengatasi masalah kesehatan. Secara garis besar komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di ruang rawat inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak sudah baik dan didukung oleh penelitian yang dilakukan Rahayu (2013) komunikasi yang dilakukan perawat 100% baik.

5. Kepuasan Pasien

Kepuasan klien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Hasil pemberian kuisioner kepuasan terhadap responden yang dilakukan peneliti selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan Darmawan (2009).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menggambarkan penerapan komunikasi terapeutik perawat di ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak termasuk kategori baik dengan jumlah presentase 83,3% sedangkan kepuasan pasien sebagian besar pasien puas dimana jumlah presentase 81,4.

SARAN

1. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi institusi diharapkan dapat dijadikan tambahan pembelajaran bagi mahasiswa keperawatan mengenai komunikasi terapeutik, sehingga dapat diterapkan di saat memberikan pelayanan kesehatan.

2. Bagi Rumah Sakit

Bagi rumah sakit diharapkan lebih dapat meningkatkan penerapan komunikasi terapeutik baik diruang rawat inap, rawat jalan, maupun ruangan lainnya, sehingga dapat meningkatkan citra rumah sakit tersebut.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti diharapkan dapat memanfaatkan hasil yang telah didapatkan dengan menerapkannya dalam bidang keperawatan terutama bidang manajemen pelayanan kesehatan. Diharapkan dapat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

4. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat diharapkan dapat melakukan interaksi dengan baik kepada perawat dan jelas memberikan informasi mengenai keluhan penyakitnya, sehingga layanan kesehatan dapat dilakukan dengan baik dan meningkatkan kepuasan pasien itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Addani, A. (2008). Pengaruh Karakteristik Masyarakat Terhadap Utilasi Puskesmas di Kabupaten Bireueh Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam. *USU e-Repository* , 55.
- Anoraga. (2009). *Psikologi Dalam Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Darmawan, I. (2009). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Klien dalam Mendapatkan Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Soedarso Pontianak Kalimantan Barat. *Universitas Diponegoro* .
- Hamid. (2009). Konsep Perawat Ideal Dalam Pengetahuan, Keterampilan, Etik, dan Etik Profesi. *RSUD Banyumas* .
- Hanafi & Richar (2012). Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat. 1-12.
- Imbalo, S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta. EGC
- Kotler, Philip (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Prenhallindo.

- Muhit, A., Mubarak, & Nasir. (2009).
*Komunikasi dalam
Keperawatan : Teori dan
Aplikasi*. Jakarta: Salemba
Medika.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi
Penelitian Kesehatan*. Jakarta:
Rineka Cipta.
- Potter, P., & Perry, A. (2005). *Buku Ajar
Fundamental Keperawatan :
Konsep, Proses, dan Praktik*.
Jakarta. Edisi 4, Vol 1: EGC.
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2010).
*Fundamental Keperawatan
Edisi 7 Buku 1*. Jakarta:
Salemba Medika.
- Rahayu, I. (2013). Tingkat Kepuasan
Klien Akan Pola Komunikasi
Terapeutik oleh Perawat di
Rumah Sakit Bhayangkara
Polda KalBar. *Program Studi
Ilmu Keperawatan Fakultas
Kedokteran Universitas
Tanjungpura, skripsi* .